

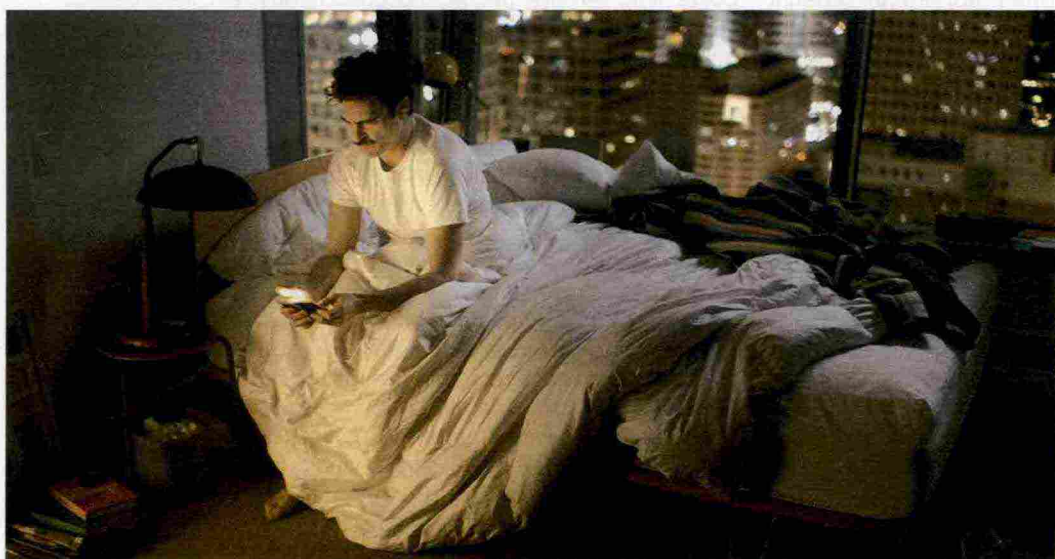
SE TI SERVE AIUTO . COSA SUCCEDDE



E tu, parli con l'assistente vocale?

Si chiamano Siri, Alexa, Cortana, Bixby. "Abitano" nello smartphone o nel tablet. Ordinano la spesa, cercano un taxi, inviano messaggi e controllano l'agenda al posto nostro. E sono così efficienti che potremmo non volerne più fare a meno

di Elisa Venco - [@elisa_venco](#)



UN FILM PROFETICO

In *Lei*, del 2013 (in queste pagine 2 scene), Theodore si innamora del sistema operativo OS1, ribattezzato Samantha, in grado di capire le sue emozioni.

I NUMERI

300%

L'AUMENTO DELLE VENDITE DI SPEAKER CON ASSISTENTE VOCALE NEL 2017.

Il mercato globale, guidato da Echo di Amazon, ammonta a 24 milioni di pezzi venduti.

30%

LA PERCENTUALE DI MILLENNIALS CHE PARLA CON LE ASSISTENTI VOCALI.

Si prevede salga al 38,5 nel 2018.

(Fonti: Strategy Analytics, eMarketer).

«I nostri figli cresceranno ignorando cosa vuol dire vivere senza parlare alla propria casa» ha profetizzato David Limp, vicepresidente di Amazon. Nel prossimo futuro chiedere a un dispositivo hi-tech di ordinare la spesa, leggerci le email, prenotare un volo aereo, postare messaggi sui social network o consultare l'agenda degli appuntamenti sarà una comodità così diffusa da non poterne fare più a meno. Merito delle assistenti vocali: Siri, Cortana, Alexa, Bixby. Create rispettivamente da Apple, Microsoft, Amazon e Samsung, sono installate nei loro prodotti: dai telefoni agli speaker, dai tablet alle tv, fino ai frigoriferi. Quattro "sirene", a giudicare dal numero di quanti soggiacciono al loro fascino. Secondo l'agenzia americana di marketing digitale eMarketer, negli Stati Uniti il loro uso è cresciuto del 130% in un anno. E Alexa, o meglio la sua versione integrata nello speaker Amazon Echo (è in

cantiere la versione italiana), fa la "voce grossa", monopolizzando il 70% del mercato.

Cosa fanno (e cosa faranno). La chiave del loro successo sta nella capacità di reagire ai nostri comandi verbali e di esaudire all'istante le nostre richieste. Come ci riescono? In parte sono motori di ricerca (che però ci risparmiano la fatica di setacciare online ciò che ci interessa, per esempio un taxi dall'aeroporto, dato che lo fanno al posto nostro), in parte sistemi di apprendimento automatico (ovvero, ricordano le preferenze che abbiamo espresso e ne tengono conto). Così ci ricordano l'appuntamento dal dentista quando si avvicina l'ora di uscire e il marchio di passata di pomodoro che compriamo di solito quando ordiniamo una confezione di salsa. «In più le assistenti vocali hanno humour e attenzione al contesto in cui operano. Insomma sono efficienti, divertenti, informali e soprattutto non met-

DM COSA SUCCEDDE . SE TI SERVE AIUTO


tono mai in discussione i tuoi ordini» scherza Heather Zorn, scelta da Amazon per capitanare lo sviluppo di Alexa. Sul primo punto, comunque, ha ragione: profilandoci sempre meglio grazie alla progressiva acquisizione dei nostri dati, queste assistenti finiscono perfino per "indovinare" i nostri gusti, risparmiandoci la fatica di scegliere tra 40 marche di detersivo o in un archivio infinito di canzoni. Presto potremo sfruttare i loro servizi anche sulle auto: allo scorso Ces, il salone della tecnologia di Las Vegas, Nissan e Bmw hanno annunciato la collaborazione con Microsoft per inserire la voce e i servizi di Cortana sulle loro auto. Ford lo farà con Alexa di Amazon, mentre Hyundai e Daimler ricorreranno a Google Assistant per avviare la lavatrice mentre si torna a casa (senza guidare, ovviamente, che a quello provvede l'auto da sola). Insomma nel 2021, come prevede la società di ricerca Ovum, sulla Terra ci saranno più assistenti digitali che persone, dato che le prime saranno installate su device differenti. E proprio perché magari avremo un iPhone della Apple e una tv di Samsung, i grandi nomi della tecnologia hanno anche deciso di far parlare tra loro le varie assistenti, in modo da dare gli ordini solo una volta e vederli trasmessi all'elettrodomestico di competenza.

Quali pregi hanno (e quali rischi nascondono).

Tutto bene allora? «Alexa è una forma di tecnologia che non intimidisce chi non è avvezzo a usare tablet e smartphone, come gli anziani» sottolinea Heather Zorn. Un vantaggio non da poco in una società che invecchia sempre più come la nostra. E una risorsa per i non vedenti, che finora necessitavano di tecnologie apposite. Ma ci sono dei limiti. Per esempio, non sono multitasking: chiedere loro di leggere la descrizione di una serie di prodotti o di ristoranti per paragonarli tra loro è stimolante quanto fare un reclamo in

Questi sistemi hi-tech riconoscono alcune parole chiave. Così sono in grado di rispondere con frasi preconfezionate in modo da proseguire la conversazione. E darci l'impressione che siano veri e ci capiscano

posta. Non sempre, poi, riconoscono le nostre voci. Perciò può capitare che confondano l'ordine di un adulto con quello di un bambino: è successo in Texas, dove Alexa ha fatto recapitare a domicilio una casa delle bambole ordinata da una bambina di 5 anni perché aveva scambiato il suo timbro con quello della madre. Un pericolo nascosto sta, paradossalmente, proprio nella loro brillantezza nel risponderci a tono, come se fossero di carne e ossa. «Riconoscendo alcune parole chiave o certe frasi, questi sistemi sono in grado di dare risposte preconfezionate, in modo da far progredire la conversazione come se ci capissero» spiega Paolo Gallina, docente di Meccanica applicata alle macchine presso l'università di Trieste e autore di *L'anima delle macchine* (Edizioni Dedalo), saggio vincitore del Premio Galileo 2016. «Ciò rafforza l'abitudine a usarli e crea l'illusione di instaurare un dialogo. Un campo su cui in effetti le aziende hi-tech stanno lavorando, rendendo questi device capaci di cogliere i nostri stati d'animo dal modo in cui parliamo e di adattarsi, abbassando il tono o rallentando il ritmo della parlata». Ecco spiegato perché, secondo un report del London Innovation Group, il 36% degli utenti abituali delle assistenti vocali le apprezza così tanto che vorrebbe fossero "vere". «Non è escluso che in futuro non riusciremo più a farne a meno» ammette Gallina. «La prospettiva oggi pare aberrante. Ma 100 anni fa chi avrebbe giudicato normale passare ore seduti davanti a uno schermo?». Il rischio di antropomorfizzare questi dispositivi e affezionarsi per solitudine esiste» ammette Zorn. «Ma io credo che il guadagno di completare più incombenze rapidamente e senza sforzo sia maggiore del rischio. E poi il tempo liberato da Alexa può essere usato per socializzare con altri esseri umani». Sempre che, dopo aver condiviso le giornate con le pimpantissime assistenti digitali, ci resti ancora qualcosa da dire.

Perché hanno nomi e voci femminili

La decana delle assistenti vocali è Siri (il cui nome significa "donna che porta alla vittoria"). È nata il 14 aprile 2011 a corredo del nuovo iPhone e oggi è integrata nell'altoparlante wireless di Apple HomePod. Cortana, presente su pc Microsoft e telefoni con Windows, arriva nel 2013 e Alexa (omaggio all'antica biblioteca di Alessandria) nel 2014, come parte dello speaker Amazon Echo. Ma perché hanno tutte nomi e voci femminili? «Non per sessismo» precisa Heather Zorn di Amazon. «La voce femminile è stata la più votata nei test di gradimento». Tuttavia, come ha notato Roberta Bartoletti, docente di Sociologia della cultura e dei consumi all'università di Urbino, questa preferenza del pubblico può essere vista «da una duplice prospettiva: da un lato, è la conferma di una divisione tradizionale di compiti che persiste. Chi "serve" un altro in genere è una donna. Dall'altro, è il riconoscimento che le donne certi lavori li fanno meglio degli uomini, per la loro capacità di svolgere insieme compiti professionali e relazionali».